



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu, perkembangan di bidang teknologi terutama teknologi internet yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Pada zaman sekarang informasi dapat diperoleh dengan cepat, dimana saja, dan kapan saja menggunakan teknologi internet. Dilihat pada sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka (Widyadinata, 2014).

Badan Pusat Statistik (BPS) bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJI) mencatat angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2014, pengguna Internet di Indonesia tercatat sebanyak 88,1 juta, tumbuh 16,2 juta dari sebelumnya 71,9 juta atau dengan kata lain memiliki penetrasi 34,9% ([www.inet.detik.com](http://www.inet.detik.com)). Diperkirakan jumlah pengguna internet di Indonesia akan meningkat menjadi 93,4 juta pengguna pada tahun 2015 dan 102,8 juta pengguna pada tahun 2016 ([www.keminfo.go.id](http://www.keminfo.go.id)). Dengan berkembangnya teknologi tersebut, maka hal itu berdampak juga pada pola perkembangan dan kemajuan pada bidang kearsipan, dimana munculnya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik adalah arsip yang diciptakan,

dibuat atau diterima dan dikelola dalam bentuk elektronik ([www.bpadjogja.info](http://www.bpadjogja.info)). Arsip elektronik ini, bersifat lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan telah banyak digunakan oleh pelaku bisnis, instansi, serta departemen keuangan, termasuk perpajakan.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Kantor Direktorat Jenderal Pajak telah mengimplementasikan arsip elektronik. Dimana arsip elektronik ini, merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak (Wahyuni, 2015). Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT (SPT Masa dan SPT Tahunan) yang diharapkan nantinya akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak di Indonesia.

Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang dominan dari seluruh penerimaan negara. Penerimaan pajak digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan untuk membiayai belanja Negara. Berdasarkan Pasal 1 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

**Tabel 1.1**

**Pendapatan Negara 2011-2015 (Triliun Rupiah)**

Sumber Penerimaan	2011	2012	2013	2014	APBNP 2015
Pajak	742,7	835,8	921,4	985,1	1294,3
Kepabeanan dan Cukai	131,1	144,7	156	161,7	195,0
Hibah	5,3	5,8	6,8	5,1	3,3
PNBP	331,5	351,8	354,8	398,7	269,1
Jumlah	1.210,6	1.338,1	1.438,9	1.550,6	1.761,6

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Seperti pada tabel 1.1, terlihat bahwa sektor penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan memberikan kontribusi terbesar terhadap penerimaan negara. Pada tahun 2014, pajak berkontribusi lebih dari 74% sumber penerimaan dan berkontribusi lebih dari 84% sumber penerimaan pada tahun 2015.

Oleh karena itu, instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik atau *e-SPT*. *e-SPT* merupakan sarana pelaporan SPT secara elektronik, dimana formulir SPT berada dalam aplikasi *e-SPT*. Pengisian SPT dilakukan dengan cara yang sama seperti SPT berbasis kertas (manual). Nantinya, *e-SPT* yang telah selesai diisi dimasukkan ke dalam media penyimpanan elektronik, misalnya *flashdisk* atau CD, kemudian dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar baik secara langsung

maupun via pos tercatat ([www.pajakop.com](http://www.pajakop.com)). Setelah sukses dengan program *e-SPT* pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System*.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time*. Tujuan utama *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini membantu dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Widyadinata, 2014). Dengan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi wajib pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT pajaknya yaitu dengan menyempurnakan sistem *e-Filing*. Sejak diluncurkan pada tahun 2005 perkembangan sistem *e-Filing* terus mengalami kemajuan. Pada tahun 2005, wajib pajak hanya bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui perusahaan penyedia

jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* seperti [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), [www.layananpajak.com](http://www.layananpajak.com) dan [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id). Tapi sejak tahun 2012 wajib pajak sudah bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui Website resmi Direktorat Jenderal Pajak ([www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)). Ada 7 keuntungan yang didapatkan Wajib Pajak jika menggunakan fasilitas *e-Filing*, yaitu Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja; Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT; Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer; Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*; Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT; Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR) ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Laihad, 2013). Pembaharuan sistem administrasi perpajakan melalui penggunaan *e-Filing*

ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusional Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan *tax gap* antara penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial akan semakin kecil (Wowor, dkk. 2014). Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu, perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern (Noviandini, 2012).

Berdasarkan fakta-fakta yang telah dipaparkan maka penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang cenderung dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing* diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Definisi dari penggunaan *e-Filing* adalah suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Filing*.

Penggunaan *e-Filing* dapat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak akan kegunaan sistem *e-Filing* itu sendiri. Definisi dari persepsi yaitu proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek (Lie, 2013). Menurut Wahyuni (2015), Persepsi Kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Wajib Pajak akan mau menggunakan *e-Filing* jika mereka

merasakan manfaat yang diberikan pada saat menggunakan *e-Filing* dan setelah penggunaan *e-Filing*. Apabila Wajib Pajak merasakan bahwa dengan adanya *e-Filing* Wajib Pajak dapat menyederhanakan, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah tingkat produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya serta lebih praktis dan efisien sehingga mendatangkan manfaat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-Filing* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas, maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Wibisono (2014) mengemukakan bahwa persepsi kegunaan secara individual mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Salim (2013) dalam Wahyuni (2015) dan Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penggunaan *e-Filing* juga dapat dipengaruhi oleh kemudahan dalam penggunaan sistem *e-Filing* tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai (Wahyuni, 2015). Definisi dari persepsi kemudahan adalah bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah (Desmayanti, 2012). Suatu sistem dapat dikatakan



berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan *e-Filing* dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008 dalam Wibisono, 2014). Kemudahan penggunaan juga dapat dirasakan jika Wajib pajak dapat mengoperasikan *e-Filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, sangat fleksibel untuk digunakan, informasi serta tampilan *e-Filing* mudah dibaca dan dipahami, dan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan. Apabila kemudahan penggunaan tersebut dirasakan oleh Wajib Pajak maka besar kemungkinan Wajib Pajak cenderung akan menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika penggunaan sistem *e-Filing* memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan *e-Filing* tersebut berpotensi akan dilakukan secara terus menerus. Hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Noviandini (2012) dan Wibisono (2014) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan secara individual mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Tjini (2012) dalam Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kecepatan akses sistem *e-Filing* juga dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik (Wahyuni, 2015). Definisi dari kecepatan akses adalah kecepatan lalu lintas data yang mengalir melalui jaringan internet ([www.jaringankomputer.org](http://www.jaringankomputer.org)). Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Dalam menggunakan *e-Filing* Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak hanya perlu mengakses *website e-Filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga waktu yang dimiliki oleh Wajib Pajak tidak terbuang percuma untuk melaporkan kewajiban perpajakannya, serta apabila konfirmasi dari pihak Direktorat Jenderal Pajak cepat, maka Wajib Pajak akan cenderung untuk menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kecepatan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik untuk menggunakan kembali sistem *e-Filing* tersebut. Hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan oleh Kirana (2010) dalam Wahyuni (2015) dan Wahyuni (2015) membuktikan bahwa kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) dalam Wahyuni (2015) dan Wowor (2014) yang menyatakan kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* juga dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Menurut Firmawan (2009) dalam Desmayanti (2012) keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan, kerahasiaan adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya (Widyadinata, 2014). Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009 dalam Wibisono, 2014). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersediannya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu (Wibisono, 2014). Wajib Pajak yang sudah paham serta mengetahui akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* tersebut tentunya mereka akan cenderung menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan tertarik untuk menggunakan kembali sistem *e-Filing* tersebut. Hasil

penelitian sebelumnya terkait pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Wibisono (2014), dan Wowor (2014) membuktikan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2009) dalam Wibisono (2014) yang menyatakan keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak juga dapat mempengaruhi dalam penggunaan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012). Kesiapan teknologi informasi dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*, dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi. Kesiapan teknologi informasi juga dapat mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut. Apabila Wajib Pajak memiliki aspek tersebut dan bisa menerima perkembangan teknologi dengan munculnya *e-Filing* sebagai sarana dalam pelaporan pajaknya maka Wajib Pajak cenderung akan menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Wibisono (2014) membuktikan bahwa

kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menguji tentang penggunaan *e-Filing*, penelitian ini merupakan replikasi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Risal C. Y. Laihad (2013). Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan variabel kecepatan, keamanan dan kerahasiaan yang mengacu pada penelitian Wowor (2014) dan variabel kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak yang mengacu pada penelitian Desmayanti (2012). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Serta mengurangi variabel sikap terhadap perilaku karena hasil pengujian atas variabel tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili atau bekerja di Kota Tangerang, Kec. Karawaci yang menggunakan layanan *e-Filing* dalam melaporkan SPT pribadinya, sedangkan penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang bertempat di Kota Manado.
3. Penelitian ini dilakukan tahun 2016 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2013.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, penelitian ini bermaksud untuk meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan,**

**Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kec. Karawaci.”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-Filing*.
2. Objek penelitian dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili atau bekerja di Kota Tangerang, Kec. Karawaci yang menggunakan layanan *e-Filing* dalam melaporkan SPT pribadinya.
3. Periode dilakukannya penelitian ini adalah tahun 2016.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Pembahasan dalam penulisan ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?

5. Apakah kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan untuk meningkatkan pelayanan dalam penggunaan *e-Filing*.

## 2. *Application Service Provider (ASP)*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengembangkan aplikasi *e-Filing* selanjutnya.

## 3. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan, terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.

## 4. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik masalah yang sama diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitiannya.

## 5. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai tujuan teoritis dan memperluas wawasan penulis mengenai pemahaman penggunaan *e-Filing*.

## 1.6 Metode dan Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah metode dan sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini:

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan, penulis menguraikan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, batasan dan rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dari penelitian ini, serta metode dan sistematika penulisan penelitian ini.



## BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini menguraikan teori-teori relevan serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penggunaan *e-Filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak dan hubungan diantara variabel-variabel tersebut yang mendasari pembahasan secara detail. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka pemikiran serta rumusan hipotesis yang digunakan penulis.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat gambaran umum objek penelitian, variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian, serta metode dan teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian, seperti teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

## BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini dipaparkan hasil-hasil dari penelitian, dari tahap analisis, desain, hasil pengujian hipotesis dan implementasinya, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif dan kuantitatif.

## BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan peneliti atas data hasil penelitian, keterbatasan penelitian, saran peneliti untuk penelitian selanjutnya. Simpulan berisi jawaban atas tujuan penelitian serta informasi tambahan yang diperoleh dari hasil penelitian. Keterbatasan berisi kelemahan yang terdapat dalam penelitian ini sedangkan saran berisi

usulan untuk mengatasi masalah atau kelemahan tersebut, yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya.

